「こころのサポートしがSNS相談事業」運営要領

（目的）

第１ この要領は、健康医療福祉部障害福祉課（以下「管理者」という。）が、ソーシャルメディア「LINE 公式アカウント」（以下「公式アカウント」という。）を利用して行うこころの健康に関するこころのサポートしがSNS相談事業に関して必要な事項について定める。

（運営者）

第２ 公式アカウントを利用したこころのサポートしがSNS相談事業の運営は管理者および健康医療福祉部障害福祉課、子ども・青少年局、商工観光労働部男女共同参画センター、教育委員会事務局幼小中教育課（以下「運営者」という。）とする。

（受託者）

第３ 管理者は公式アカウントを利用した相談業をＳＮＳ相談事業委託業務受託者（以下「受託者」という。）として指定する。

（相談業務内容）

第４ 運営者および受託者はLINE 公式アカウントを利用して、心のケアが必要な方からの相談について、包括的な支援を行う。

２ 前項は、県が定める「ソーシャルメディア利用ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）に十分留意して行うものとする。

（相談システム構築）

第５ 受託者は、次に掲げる事項に留意した上、相談業務を実施する。

（１）画像ファイル

画像ファイルの送信ボタンを非表示とし、スタンプや画像等の受信・送信を利用しないこととし、要機密情報を取り扱わないこととする。

（２）自動応答機能

受付時間外および混雑時に相談者からメッセージが送信された場合、管理者が予め指定したメッセージを自動で送信する機能を有することとする。

（３）一斉送信メッセージ

相談実施期間および相談時間の告知、相談開始の告知について、管理者が予め指定したメッセージをアカウント登録者に一斉送信する機能を有することとする。

（４）緊急性の高い相談

受託者は、「死」「殺」等の特定のキーワードを含む相談を運営者が確認できるようにすることとする。

（緊急時の対応）

第６ 受託者は、緊急性の高い相談(自殺企図、児童虐待等)を受理した場合、管理者と協議の上定める取扱いに従い、必要に応じて直接、関係機関に連絡を行うなど適切に対応を行うこととする。

（セキュリティ対策について）

第７ 管理者および受託者は、公式アカウントにログインするためのＩＤやパスワードなどの利用者情報を、運営者および受託者以外の者に知られることのないよう適切に管理するとともに、定期的にパスワードを変更するなど、その管理に細心の注意を払うものとする。

２ 運営者および受託者は、県が定めるセキュリティポリシーを遵守し、公式アカウントを利用するものとする。

３ 管理者は、受託者に対して毎月実績報告書を求め、情報セキュリティ対策について適切に講じられていることを確認するものとする。

（外部対応について）

第８ 受託者は、公式アカウントの運用に関する考え方を明示するため、LINE 上に本運営要領を掲示する。

２ 受託者は、相談対象者以外からの相談を受けた場合にも、相談者に不信感や不満を抱かせないよう、誠意を持って対応する。

３ 利用方法等に関する問合わせは、管理者ホームページから受け付ける。

（その他）

第９ 管理者におけるLINE公式アカウントの利用に関して、この要領に定めのないものについては、ガイドラインによるものとする。

附則

この要領は令和４年４月１日から施行する。